

ANEXO V

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

INDICADOR Nº 1	PRAZOS PARA ENTREGA DOS SERVIÇOS
ITENS	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir o atendimento à demanda no prazo previsto e dentro do cronograma físico-financeiro estabelecido.
META A CUMPRIR	Entrega do serviço no prazo indicado no cronograma físico-financeiro.
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS SERVIÇOS	Medição dos serviços realizados
FORME DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica.
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada serviço discriminado no cronograma físico-financeiro será verificado. Será pago o valor de cada item, caso item esteja atendendo totalmente o projeto, sujeito a ajuste no pagamento.
	$X = a/b$ onde, “a” é o prazo despendido para a entrega do serviço “b” é o prazo fixado no cronograma físico-financeiro para entrega do serviço
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da vigência da OS
PERIODICIDADE	Única, ao final da execução do serviço descrito no cronograma físico-financeiro.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	X menor ou igual a 1 = pagamento de 100% do valor da medição
	X entre 1 e 1,5 = pagamento de 99% do valor da medição
	X entre 1,5 e 2 = pagamento de 97% do valor da medição
	X maior que 2 = pagamento de 93% do valor da medição
OBSERVAÇÕES	Indicador aplicado a todas as medições.
	Os atrasos não motivados pela Contratada deverão ser descontados do

	prazo despendido para entrega do serviço (a).
--	---

INDICADOR Nº 2	QUALIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS
ITENS	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir o atendimento à demanda nos termos das especificações técnicas constantes no Termo de Referência.
META A CUMPRIR	Entrega dos serviços conforme especificação do projeto.
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS SERVIÇOS	Os serviços que forem realizados fora das especificações ou sem a técnica adequada resultará na aplicação de uma notificação.
FORME DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica.
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada identificação de serviços que forem realizados fora das especificações do projeto ou sem técnica e adequação resultará na aplicação de uma notificação.
	X = Número de notificações
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da vigência da OS
PERIODICIDADE	Ao final de cada medição
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Desconto de 0,5% do valor total da medição, a cada notificação, limitada a 5% do valor da medição que ocorreu a notificação.
	X = 0 = desconto de 0% do valor da medição
	X * 0,05% = desconto de y% do valor da medição, conforme a quantidade de notificações
	X = 10 = pagamento de 95% do valor da medição
OBSERVAÇÕES	Indicador aplicado a todos os serviços.

INDICADOR Nº 3	PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS
----------------	-----------------------------------

ITENS	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir a celeridade no atendimento das demandas relativas à manutenção corretiva, não incluindo o prazo de retorno do equipamento ao seu funcionamento normal.
META A CUMPRIR	02 (duas) horas para atendimento ao(s) chamado(s) técnico(s) em casos de paralisação total do elevador e em casos de defeito que não comprometam a segurança dos usuários do elevador.
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS SERVIÇOS	Tempo decorrido entre a abertura do chamado, efetuado por representante da CONTRATANTE, e o atendimento feito pela CONTRATADA. Será de responsabilidade da empresa, fornecer contato telefônico e de e-mail para recebimento dos chamados. A contagem de tempo será iniciada no momento do protocolo da chamada telefônica e via e-mail.
FORME DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica.
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada atendimento será registrado e valorado percentualmente de forma individual.
	Cálculo do percentual: Tempo para atendimento.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
PERIODICIDADE	Ao final de cada medição
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Atendimento em até 2 h do chamado = 0% de desconto da medição.
	Atendimento de 2 a 3 h do chamado = 0,5% de desconto da medição, por ocorrência.
	Atendimento de 3 a 4 h do chamado = 1% de desconto da medição, por ocorrência.
	Atendimento de 4 a 5 h do chamado = 1,5% de desconto da medição, por ocorrência.

	Atendimento após 5 h do chamado = 2% de desconto da medição, por ocorrência.
OBSERVAÇÕES	Caso a Faixa de Ajuste por Tempo de Atendimento do mês indique atendimento superior a 6 h após o chamado, poderá ser aplicada multa, além da faixa de ajuste no pagamento do valor mensal do contrato.

INDICADOR Nº 4	REALIZAÇÃO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA MENSALMENTE
ITENS	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir o bom funcionamento do elevador.
META A CUMPRIR	01 (uma) visita mensal
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS SERVIÇOS	Realização da manutenção preventiva mensal.
FORME DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica.
MECANISMO DE CÁLCULO	A vistoria mensal deverá ser realizada até o último dia útil de cada mês. Se não realizada neste prazo, se iniciará a contagem do prazo para fins do cálculo de ajuste de pagamento (a partir do 1º do mês subsequente).
	Cálculo do percentual: Quantidade de dias, contados do último dia do mês em que o serviço deveria ter sido prestado até o dia da realização efetiva da manutenção preventiva mensal.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
PERIODICIDADE	Ao final de cada medição
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Até o último dia útil do mês = 100% do valor do indicador.
	Até o 5º dia útil do mês subsequente = 95% do valor do indicador.
	Do 6º até o 10º dia útil do mês subsequente = 90% do valor do indicador.
	Após o 10º dia útil do mês subsequente = 80% do valor do indicador

OBSERVAÇÕES	Caso a manutenção ocorra após o 10º dia do mês subsequente, será considerado inexecução parcial do contrato, com aplicação de multa.
-------------	--

INDICADOR Nº 5	PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS DE EMERGÊNCIA
ITENS	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir a celeridade no atendimento das demandas para os ATENDIMENTOS DE EMERGÊNCIA em casos de acidentes ou de pessoas presas na cabine
META A CUMPRIR	40 (quarenta) minutos em casos de acidentes graves ou de pessoas presas na cabina (caráter emergencial).
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS SERVIÇOS	Tempo decorrido entre a abertura do chamado, efetuado por representante da CONTRATANTE, e o atendimento feito pela CONTRATADA. Será de responsabilidade da empresa, fornecer contato telefônico e de e-mail para recebimento dos chamados. A contagem de tempo será iniciada no momento do protocolo da chamada telefônica e via e-mail.
FORME DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica.
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada atendimento será registrado e valorado percentualmente de forma individual.
	Cálculo do percentual: Tempo para atendimento.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
PERIODICIDADE	Ao final de cada medição
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Atendimento dentro do prazo limite = 0% de desconto da medição.
	Atendimento acima do prazo limite = 1% de desconto da medição, por ocorrência.
OBSERVAÇÕES	Caso a Faixa de Ajuste por Tempo de

	Atendimento do mês indique atendimento superior a 6 h após o chamado, poderá ser aplicada multa, além da faixa de ajuste no pagamento do valor mensal do contrato.
--	--

INDICADOR Nº 6	CELERIDADE NA MANUTENÇÃO CORRETIVA
ITENS	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Reduzir o tempo do elevador parado por falta de peças de reposição para substituição.
META A CUMPRIR	Manter a funcionalidade das edificações, cumprindo o tempo de 72 (setenta e duas) horas para restabelecimento do funcionamento do equipamento.
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS SERVIÇOS	Tempo decorrido entre a solicitação do serviço, efetuado por representante da CONTRATANTE, e o atendimento feito pela CONTRATADA. Será de responsabilidade da empresa, fornecer contato telefônico e de e-mail para recebimento dos chamados. A contagem de tempo será iniciada no momento do protocolo da chamada telefônica e via e-mail.
FORME DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica.
MECANISMO DE CÁLCULO	Cada atendimento será registrado e valorado percentualmente de forma individual. Cálculo do percentual: Quantidade de dias, contados do recebimento da solicitação do serviço até o funcionamento completo do equipamento.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
PERIODICIDADE	Ao final de cada medição
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Atendimento em até 3 dias (72 horas) da solicitação de serviço = 0% de desconto

	da medição.
	Atendimento de 3 a 5 dias da solicitação de serviço = 1,5% de desconto da medição, por ocorrência.
	Atendimento de 5 a 8 dias da solicitação de serviço = 3% de desconto da medição, por ocorrência.
	Atendimento de 8 a 10 dias da solicitação de serviço = 4% de desconto da medição, por ocorrência.
	Atendimento após 10 dias da solicitação de serviço = 5% de desconto da medição, por ocorrência.
OBSERVAÇÕES	– Caso a manutenção ocorra após o 10º dia do mês subsequente, será considerado inexecução parcial do contrato, com aplicação de multa. – Nos casos em que for autorizado dilatação de prazo pela CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, o tempo de atraso para fins de desconto será contado a partir da finalização do novo prazo.

* Após a aplicação do IMR deverá ser verificado o enquadramento ou não nas penalidades contratuais (item 27 do Termo de Referência).